



РЕЗУЛТАТИ МЈЕРЕЊА ЗАДОВОЉСТВА ГРАЂАНА ЈАВНИМ УСЛУГАМА

Градишка, јануар 2022.године

Увод

Град Градишка провело је истраживање о задовољству грађана/ки јавним услугама на подручју града. Анкетирање се проводи већ шесту годину заредом у склопу пројекта МЕГ.

Основна сврха и циљ свих проведених активности је унапређење одговорности и ефикасности локалне управе у пружању јавних услуга и задовољењу стварних потреба грађана кроз активнију улогу цивилног друштва. Анкета је проведена методом “лицем у лице” у шалтер сали Градске управе града Градишка, у просторијама комуналних предузећа, на терену на подручју града и путем званичне интернет странице Града Градишка у периоду од 01.12. до 30.12.2021. године.

Резултати истраживања које приказујемо темеље се на проведеном анкетирању којим је обухваћено 400 грађана/ки (54% грађана и 46% грађанки) од којих 67% припада урбаном и 33% руралном. У истраживању задовољства грађана/ки ангажована су два анкетара који су случајним одабиром узорка вршили анкетирање, док су онлине упитници стизали на адресу запослених у Одсјеку за ИТ. Рад на терену је протекао без проблема и грађани/ке су били отворени за сарадњу са анкетарима. Путем медија је најављен почетак анкетирања и грађани/ке су позвани на сусретљивост према анкетарима.

Анализирани су одговори којим испитаници изјављују да су задовољни или незадовољни услугама те су дати проценти испитаника/ца.

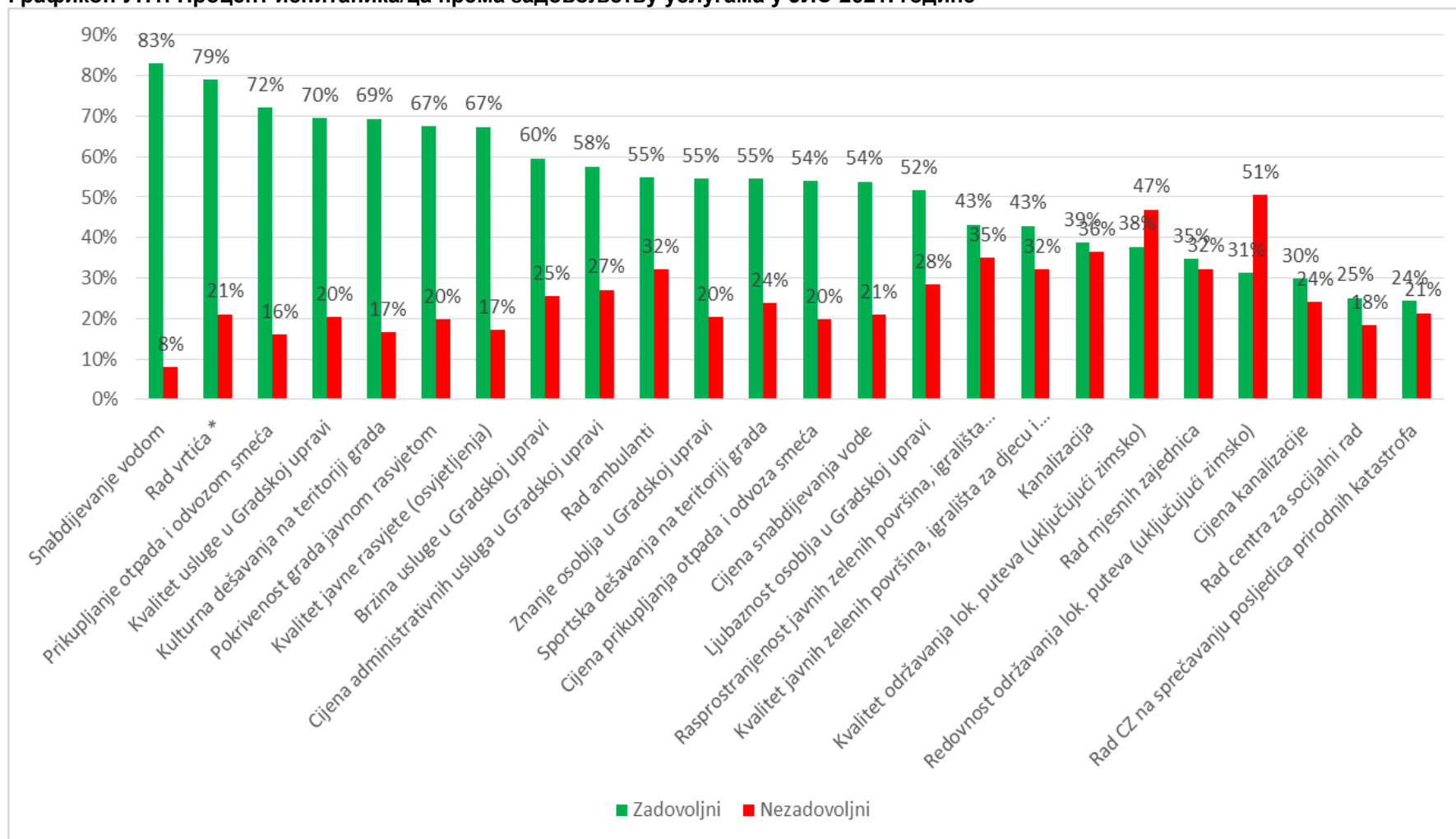
Збир задовољних и незадовољних испитаника/ца не износи увијек 100% јер се један дио испитаника/ца изјаснио да је или неутралан или да не зна.

Истраживање је показало да грађани/ке **нису задовољни** услугама цивилне заштите на спречавању посљедица природних катастрофа (24% испитаника је рекло да су задовољни) и услугом рада Центра за социјални рад (25% испитаника рекло да су задовољни).

Услуге са којима су грађани/ке **најзадовољнији** и за које су дали најбоље оцјене (између задовољни или углавном задовољни) су: снабдијевање водом (83%) и рад вртића (79%).

1. Задовољство услугама у ЈЛС у 2021. – графички приказ

Графикон УП1: Процент испитаника/ца према задовољству услугама у ЈЛС 2021. године



2. Табеларни приказ резултата за 2021. годину по свим питањима

Услуге са којима су грађани НАЈЗАДОВОЉНИЈИ (75% и више испитаника је одговорило задовољно код “ДА/НЕ” питања односно задовољно или углавном задовољно услугом тамо гдје су понуђени ови модалитети одговора)	Снабдијевање водом	83% испитаника/ца је задовољно услугом, док је 8% испитаника/ца незадовољно
	Рад вртића	79% испитаника/ца је задовољно услугом, док је 21% испитаника/ца незадовољно

Услуге са којима су грађани УГЛАВНОМ ЗАДОВОЉНИ (између 50% и 74% испитаника је одговорило задовољно код “ДА/НЕ” питања односно задовољно или углавном задовољно услугом тамо гдје су понуђени ови модалитети одговора)	Прикупљање отпада и одвозом смећа	72% испитаника/ца је задовољно услугом, док је 16% испитаника/ца незадовољно
	Квалитет услуге у Градској управи града Градишка	70% испитаника/ца је задовољно услугом, док је 20% испитаника/ца незадовољно
	Културна дешавања на територији града	69% испитаника/ца је задовољно услугом, док је 17% испитаника/ца незадовољно
	Покривеност града јавном расвјетом	67% испитаника/ца је задовољно услугом, док је 20% испитаника/ца незадовољно
	Квалитет јавне расвјете (освјетљења)	67% испитаника/ца је задовољно услугом, док је 17% испитаника/ца незадовољно
	Брзина услуге у Градској управи града Градишка	60% испитаника/ца је задовољно услугом, док је 25% испитаника/ца незадовољно
	Цијена административних услуга у Градској управи града Градишка	58% испитаника/ца је задовољно услугом, док је 27% испитаника/ца незадовољно
	Рад амбуланти	55% испитаника/ца је задовољно услугом, док је 32% испитаника/ца незадовољно
	Знање особља у Градској управи града Градишка	55% испитаника/ца је задовољно услугом, док је 20% испитаника/ца незадовољно
	Спортска дешавања на територији града	55% испитаника/ца је задовољно услугом, док је 24% испитаника/ца незадовољно
	Цијена прикупљања отпада и одвоза смећа	54% испитаника/ца је задовољно услугом, док је 20% испитаника/ца незадовољно
	Цијена снабдијевања воде	54% испитаника/ца је задовољно услугом, док је 21% испитаника/ца незадовољно
	Љубазност особља у Градској управи града Градишка	52% испитаника/ца је задовољно услугом, док је 28% испитаника/ца незадовољно

<p>Услуге са којима су грађани УГЛАВНОМ НЕЗАДОВОЉНИ</p> <p>(између 25% и 49% испитаника је одговорило задовољно код “ДА/НЕ” питања односно задовољно или углавном задовољно услугом тамо гдје су понуђени ови модалитети одговора)</p>	<p>Распрострањеност јавних зелених површина, игралишта за дјецу и паркова</p>	<p>43% испитаника/ца је задовољно услугом, док је 35% испитаника/ца незадовољно</p>
	<p>Квалитет јавних зелених површина, игралишта за дјецу и паркова</p>	<p>43% испитаника/ца је задовољно услугом, док је 32% испитаника/ца незадовољно</p>
	<p>Канализација</p>	<p>39% испитаника/ца је задовољно услугом, док је 36% испитаника/ца незадовољно</p>
	<p>Квалитет одржавања лок. путева (укључујући зимско)</p>	<p>38% испитаника/ца је задовољно услугом, док је 47% испитаника/ца незадовољно</p>
	<p>Рад мјесних заједница</p>	<p>35% испитаника/ца је задовољно услугом, док је 32% испитаника/ца незадовољно</p>
	<p>Редовност одржавања лок. путева (укључујући зимско)</p>	<p>31% испитаника/ца је задовољно услугом, док је 51% испитаника/ца незадовољно</p>
	<p>Цијена канализације</p>	<p>30% испитаника/ца је задовољно услугом, док је 24% испитаника/ца незадовољно</p>
	<p>Рад центра за социјални рад</p>	<p>25% испитаника/ца је задовољно услугом, док је 18% испитаника/ца незадовољно</p>

<p>Услуге са којима су грађани НАЈНЕЗАДОВОЉНИЈИ</p> <p>(између 0% и 24% испитаника је одговорило задовољно код “ДА/НЕ” питања односно задовољно или углавном задовољно услугом тамо гдје су понуђени ови модалитети одговора)</p>	<p>Рад ЦЗ на спречавању посљедица природних катастрофа</p>	<p>24% испитаника/ца је задовољно услугом, док је 21% испитаника/ца незадовољно</p>
--	---	---